

HHH

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平8-115361

(43) 公開日 平成8年(1996)5月7日

(51) Int.Cl.⁶
G 0 6 F 17/60

識別記号 庁内整理番号

F I

技術表示箇所

G 0 6 F 15/ 21

Z

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 13 頁)

(21) 出願番号 特願平6-249077

(22) 出願日 平成6年(1994)10月14日

(71) 出願人 000005108

株式会社日立製作所

東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(72) 発明者 小野 俊之

神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内

(72) 発明者 加賀美 晃

神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内

(72) 発明者 長岡 晴子

神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内

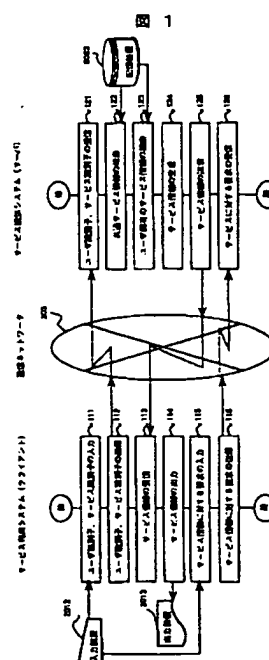
(74) 代理人 弁理士 小川 勝男

(54) 【発明の名称】 オンライン・サービス方法及びシステム

(57) 【要約】

【目的】 オンライン・サービスシステムにおいて、サービス提供者が、それぞれのサービス利用者に応じたきめ細かなサービスが提供できるようにすることにある。

【構成】 サーバとクライアントとが、通信ネットワークで連結されたオンライン・サービスシステムにおいて、クライアント201は、入力装置2012から、ユーザ識別子とサービス識別子を入力し、ユーザ識別子とサービス識別子を、通信ネットワーク203を介して、サーバ202に送信する。サーバは、クライアント201から送信されたユーザ識別子とサービス識別子を受信し、受信したサービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を、記憶装置2022から検索する。サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、ユーザ固有のサービス情報を、記憶装置2022から検索し、検索した共通サービス情報にユーザ固有のサービス情報を付加してサービス情報を生成する。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 サービスを提供するサービス提供システム（サーバ）と、 サービスを利用するサービス利用システム（クライアント）とが、 通信ネットワークで連結されたオンライン・サービスシステムにおいて、

前記クライアントは、 入力装置から、 ユーザ識別子とサービス識別子を入力し、

前記ユーザ識別子とサービス識別子を、 前記通信ネットワークを介して、 前記サーバに送信し、

前記サーバは、 前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントから送信された前記ユーザ識別子とサービス識別子を受信し、

前記受信したサービス識別子を検索キーにして、 共通サービス情報を、 前記記憶装置から検索し、

前記サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、 前記ユーザの固有サービス情報を、 記憶装置から検索し、

前記共通サービス情報に前記検索したユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成し、

前記生成したサービス情報を、 前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントに送信し、

前記クライアントは、 前記サービス識別子に対応するサービス情報を、 前記通信ネットワークを介して、 前記サーバから受信し、

前記受信したサービス情報を、 出力装置から出力し、

前記入力装置から、 前記出力したサービス情報に対する要求を入力し、

前記入力した要求を前記通信ネットワークを介して、 前記サーバに送信し、

前記サーバは、 前記要求を、 前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントから受信する、 ことを特徴とするオンライン・サービス方法。

【請求項 2】 請求項 1 記載のオンライン・サービス方法において、 前記ユーザ固有サービス情報は、

前記ユーザについての前記サービスの利用状況に応じたサービス情報である、 ことを特徴とするオンライン・サービス方法。

【請求項 3】 請求項 1 記載のオンライン・サービス方法において、 前記ユーザ固有サービス情報は、

商品・サービスの購入提案を含むサービス情報である、 ことを特徴とするオンライン・サービス方法。

【請求項 4】 請求項 1 記載のオンライン・サービス方法において、 前記サーバが前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントから受信したサービス情報に対する要求は、

前記ユーザの固有サービス情報を更新するために使用する、 ことを特徴とするオンライン・サービス方法。

【請求項 5】 サービスを提供するサービス提供システム（サーバ）と、 サービスを利用するサービス利用システム（クライアント）とが、 通信ネットワークで連結され

たオンライン・サービスシステムにおいて、

前記クライアントは、 入力装置から、 ユーザ識別子とサービス識別子を入力する手段と、

前記ユーザ識別子とサービス識別子を、 前記通信ネットワークを介して、 前記サーバに送信する手段と、

前記サーバは、 前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントから送信された前記ユーザ識別子とサービス識別子を受信する手段と、

前記受信したサービス識別子を検索キーにして、 共通サービス情報を、 前記記憶装置から検索する手段と、

前記サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、 前記ユーザの固有サービス情報を、 記憶装置から検索する手段と、

前記共通サービス情報に前記検索したユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成する手段と、

前記生成したサービス情報を、 前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントに送信する手段と、

前記クライアントは、 前記サービス識別子に対応するサービス情報を、 前記通信ネットワークを介して、 前記サーバから受信する手段と、

前記受信したサービス情報を、 出力装置から出力する手段と、

前記入力装置から、 前記出力したサービス情報に対する要求を入力する手段と、

前記入力した要求を前記通信ネットワークを介して、 前記サーバに送信する手段と、

前記サーバは、 前記要求を、 前記通信ネットワークを介して、 前記クライアントから受信する手段とからなる、 ことを特徴とするオンライン・サービスシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】 本発明は、 パソコン通信や双方向CATVなどの通信ネットワークを介したオンライン・サービスシステムに関わり、 特にCATVショッピングにおける商品提案機能、 情報提供機能のようなサービスを、 サービス利用者に応じてきめ細かく自動的に提供する方法及びシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】 通信ネットワークを介したオンライン・サービスシステムの代表例としては、「OAビジネスパソコン」（電波新聞社、 94年8月号）のP63～66に記載の通り、 パソコン通信を利用したオンラインショッピングがある。 オンラインショッピングは、 パソコン通信ネットのユーザがパソコン通信ネット内のショッピングメニューを呼び出し、 商品リスト（商品番号、 価格、 商品名など）の中から、 気に入った商品があれば、 その注文情報（商品番号、 注文数）を、 ネットワークを介して小売業者に伝達することで売買契約を成立させる。 その他の例としては、 通信ネットワークとしてCATVの双方向性を利用したオンラインショッピングがあ

る(「よくわかる流通」日本実業出版社 平成4年)。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】一般に、オンラインショッピングでは、サービス利用者が、ショッピングサービスメニューを呼び出して、購入対象である商品のリストを検索する。しかし、この方法では、サービス提供者は、全てのサービス利用者に常に同じサービスを提供することになり、それぞれのサービス利用者に応じたきめ細かなサービスが提供できないという問題点がある。また、商品購入の潜在欲求を刺激するような商品提案ができないという問題点がある。

【0004】そこで、本発明の目的は、サービス利用者の利用情報をもとに、サービス利用者に応じたオンライン・サービスを提供することにある。

【0005】

【課題を解決するための手段】上記目的は、サービスを提供するサービス提供システム(サーバ)と、サービスを利用するサービス利用システム(クライアント)とが、通信ネットワークで連結されたオンライン・サービスシステムにおいて、クライアントは、入力装置からユーザ識別子とサービス識別子を入力して、サーバに送信し、サーバは、送信されたユーザ識別子とサービス識別子を受信して、サービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を記憶装置から検索し、サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、ユーザの固有サービス情報を、記憶装置から検索し、共通サービス情報にユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成して、クライアントに送信し、クライアントは、サービス識別子に対応するサービス情報を、サーバから受信して、出力装置から出力し、入力装置からサービス情報に対する要求を入力して、サーバに送信し、サーバは、クライアントから送信された要求を受信することにより達成される。

【0006】なお、ユーザ識別子とは、ユーザIDのようにサービス利用者を特定できるものを意味するものである。

【0007】

【作用】本発明のオンライン・サービス方法及びシステムでは、サービスを提供するサービス提供システム(サーバ)と、サービスを利用するサービス利用システム(クライアント)とが、通信ネットワークで連結されたオンライン・サービスシステムにおいて、クライアントは、ユーザ識別子とサービス識別子を入力して、サーバに送信し、サーバは、送信されたユーザ識別子とサービス識別子を受信して、サービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を検索し、ユーザ識別子とサービス識別子をもとにユーザ固有のサービス情報を検索して、共通サービス情報にユーザ固有のサービス情報を付加してサービス情報を生成して、クライアントに送信し、クライアントは、サーバから受信したサービス識別

子に対応するサービス情報を出力し、サービス情報に対する要求を入力してサーバに送信し、サーバは、クライアントから送信された要求を受信する。

【0008】このように、ユーザ識別子により、ユーザに関するデータに対応したサービスを提供することで、サービス提供者は、それぞれのサービス利用者に応じたきめ細かなサービスが提供できるようになる。逆にサービス利用者にとっては、利用状況などに応じて、きめこまかなサービスを利用できるようになる。

【0009】

【実施例】以下、本発明の実施例を図面に基づいて詳細に説明する。

【0010】図1は本発明の第1の実施例を示す処理フロー図である。図2は、本実施例を実現するための装置構成を含むオンライン・サービスシステムの全体イメージ図である。

【0011】まず、図2に示すオンライン・サービスシステムの全体イメージ図に関して説明する。オンライン・サービスシステムは、サービス利用システム(クライアント)201とサービス提供システム(サーバ)202が、高速の通信ネットワーク203で接続されたシステムである。

【0012】(1)クライアント201の装置構成
クライアント201の装置構成としては、計算機2011に、入力装置2012、出力装置2013、通信ケーブル2014を接続したものである。一般に、通信ネットワークに接続できる計算機システムと呼ばれるものであればよい。具体的には、パーソナルコンピュータや、テレビに双方向通信機能を備えた装置を付加したものであればよい。

【0013】(2)サーバ202の装置構成
サーバ202の装置構成は、計算機2021に、記憶装置2022、通信ケーブル2023を接続したものである。サーバ202は、同時に多数のユーザへサービスを提供するため、高速・大容量の計算機システムであることが望ましい。具体的には大型計算機、高性能ワークステーションがよい。

【0014】(3)通信ネットワーク203の装置構成
通信ネットワーク203の装置構成としては、CATV、B-ISDNのような通信ネットワークのそれと同等な構成であればよい。

【0015】次に、図2を引用しながら、図1の処理フロー図に従って、本実施例における処理フローを説明する。

【0016】クライアント201は、入力装置2012から、ユーザ識別子とサービス識別子を入力する(ステップ111)。ユーザ識別子とサービス識別子を、通信ネットワーク203を介して、サーバ202に送信する(ステップ112)。サーバは、通信ネットワーク203を介して、クライアント201から送信されたユーザ

識別子とサービス識別子を受信する(ステップ121)。受信したサービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を、記憶装置2022から検索する(ステップ122)。サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、ユーザ固有のサービス情報を、記憶装置2022から検索する(ステップ123)。検索した共通サービス情報にユーザ固有のサービス情報を付加してサービス情報を生成する(ステップ124)。通信ネットワーク203を介して、サービス情報を、クライアント201に送信する(ステップ125)。クライアント201は、サービス識別子に対応するサービス情報を、通信ネットワーク203を介して、サーバ202から受信する(ステップ113)。受信したサービス情報を、出力装置2013から出力する(ステップ114)。前記入力装置2012から、出力したサービス情報に対する要求を入力する(ステップ115)。要求を通信ネットワーク203を介して、サーバ202に送信する(ステップ116)。サーバ202は、要求を、通信ネットワーク203を介して、クライアント201から受信する(ステップ126)。

【0017】以上、第1の実施例によれば、オンライン・サービスシステムにおいて、サービス利用者の一人一人にあわせた、きめこまかなサービスが提供できる。

【0018】第2の実施例として、割引情報を付加したアパレル商品ショッピングサービスを含む双方向CATVショッピングシステムに、本発明を適用する場合について説明する。割引情報を付加したアパレル商品ショッピングサービスは、利用者の利用状況に応じてそれぞれ割引金額を設定して、アパレル商品に関する商品情報を提供して、利用者の注文を受け付けるものである。

【0019】本システムの構成は、第1の実施例と同じく、クライアント201とサーバ202を、CATV回線網203で連結した構成になっている。図3と図4は、それぞれクライアント201とサーバ202の処理フロー図である。両者は、互いにデータや情報を送受信することにより、自らの処理ステップの同期をとっている。以下では、本システムの処理フローを、両者の処理ステップの同期を考慮しながら、時間順に説明する。

【0020】<クライアント：ステップ301>ユーザID、アパレル商品ショッピングサービス要求の入力
予め、出力装置2013上に、図5に示すサービスメニュー選択画面501を表示しておく。このとき、利用者が項番1の「アパレル」を、入力装置2012で選択入力することにより、クライアント201はアパレル商品ショッピングサービス要求を入力する。さらにユーザを特定するためのユーザIDを入力装置2012により入力する。入力方法としては、ユーザIDなどのユーザ固有の情報をICカードに格納しておき、ICカードリーダーライターを用いて入力することも有効である。なお、ユーザがCATVネットワークにアクセスした時にCAT

Vネットワーク提供者が受信した、ユーザIDを、サーバ側が取得できる場合には、このユーザIDの入力は不要である。

【0021】<クライアント：ステップ302>ユーザID、アパレル商品ショッピングサービス要求の送信
入力したユーザID、アパレル商品ショッピングサービス要求は、直ちにCATV回線網203を介して、サーバ202に送信する。

【0022】<サーバ：ステップ401>ユーザID、アパレル商品ショッピングサービス要求の受信
CATV回線網203を介して、クライアント201から送信されてきた、アパレル商品ショッピングサービス要求を受信する。

【0023】<サーバ：ステップ402>共通アパレル商品ショッピングサービスの検索
アパレル商品ショッピングサービス要求に基づき、全ユーザに共通のアパレル商品ショッピングサービス411を記憶装置2022から検索する。

【0024】<サーバ：ステップ403>ユーザ固有の割引金額情報の検索

図6は、ユーザ固有のサービス情報として記憶装置2022に格納されているユーザ割引金額情報ファイル600の例である。ユーザ割引金額情報ファイル600はユーザIDフィールド601と割引金額フィールド602からなる。アパレル商品ショッピングサービス要求に基づき、本ファイル600を検索し、ユーザIDをキーとして、ファイル中のユーザIDに対応する割引金額情報603を記憶装置2022から検索する。図6の例では、受信したユーザIDが「10-1012」の場合、対応する割引金額情報は「2,800」になる。

【0025】<サーバ：ステップ404>アパレル商品ショッピングサービスの生成
共通のアパレル商品ショッピングサービス411とユーザ割引金額情報603からアパレル商品ショッピングサービスを生成する。

【0026】<サーバ：ステップ405>アパレル商品ショッピングサービスの送信
アパレル商品ショッピングサービスを、CATV回線網203を介して、クライアント201へ送信する。

【0027】<クライアント：ステップ303>アパレル商品ショッピングサービスの受信
CATV回線網203を介して、サーバ203から送信されてきたアパレル商品ショッピングサービスを受信する。

【0028】<クライアント：ステップ304>アパレル商品ショッピングサービスの出力
サーバ202から受信したアパレル商品ショッピングサービスを出力装置2013に出力する。図7は、アパレル商品ショッピングサービスの出力方法を示すイメージ図である。画面701は、4つのエリア(商品画像エリ

ア702、商品属性情報エリア703、コマンドエリア704、ユーザ固有サービスエリア705)に分割している。ユーザ固有サービスエリア705はユーザ割引金額情報603の内容に対応して、商品画像エリア702、商品属性情報エリア703、コマンドエリア704は共通のアパレル商品ショッピングサービス411の内容に対応して表示するものである。

【0029】<クライアント：ステップ305>商品購入意思の有無の入力

商品購入意思がある場合には、OKボタン706を入力装置2012で選択入力する。一方、購入意思が無い場合には、NGボタン707を入力装置2012で選択入力する。

【0030】<クライアント：ステップ306>商品購入意思の有無による分岐判定

ステップ305で、YESが入力された場合には、<クライアント：ステップ307>へ、NOが入力された場合には、サービスを終了する。

【0031】<クライアント：ステップ307>購入希望商品に関する注文情報の入力

購入希望商品に関する注文情報を入力装置2012で入力する。

【0032】図8に、購入希望商品に関する注文情報の入力方法を示すイメージ図を示す。画面801は、注文情報を入力する2つのエリア(注文数エリア802、支払方法入力エリア803)に分かれる。

【0033】<クライアント：ステップ308>注文情報の送信

入力した注文情報を、CATV回線網203を介して、サーバ202に送信する。

【0034】<サーバ：ステップ406>注文情報の受信

CATV回線網203を介して、クライアント201から送信された注文情報を受信する。

【0035】<サーバ：ステップ407>販売処理
クライアント201から送信された注文情報に基づき、所定の販売処理(クレジット与信チェック、在庫引当など)を行なう。

【0036】<サーバ：ステップ408>注文情報に基づくユーザ割引金額情報の更新

注文情報に基づき、ユーザ割引金額情報ファイル600中のユーザIDに対応する割引金額情報603を購入金額に応じて更新する。

【0037】以上、第2の実施例によれば、ユーザの利用状況に応じた割引金額情報を付加したショッピングサービスを提供することができ、サービス提供者は、それぞれのサービス利用者に応じたきめ細かなサービスを提供できるようになる。逆にサービス利用者にとっては、利用回数が増すにつれて、より割引率の高いサービスを享受することができる。これにより、CATVショッピ

ングに対する消費者の利用を喚起することができ、CATVショッピングサービスの事業拡大に大きく貢献できる。なお、本実施例ではCATVを例にして説明したが、パソコン通信などを利用した他の双方向オンラインショッピングでも同様である。

【0038】次に、第3の実施例として、コンサートチケット販売情報提供機能を含む双方向CATVショッピングシステムに、本発明を適用する場合について説明する。コンサートチケット販売情報提供機能は、利用者の過去の利用状況に応じて、同種のチケット販売情報を優先して提供するものである。

【0039】本システムの構成は、第1、第2の実施例と同じく、クライアント201とサーバ202を、CATV回線網203で連結した構成になっている。図9と図10は、それぞれクライアント201とサーバ202の処理フロー図である。以下では、第2の実施例と同様に、本システムの処理フローを、両者の処理ステップの同期を考慮しながら、時間順に説明する。

【0040】<クライアント：ステップ901>ユーザID、チケット販売サービス要求の入力

第2の実施例と同様に予め、出力装置2013上に、図5に示すサービスメニュー選択画面501を表示しておく。このとき、利用者が項番2の「コンサート」を入力装置2012で選択入力することにより、クライアント201はチケット販売サービス要求を入力する。さらにユーザを特定するためのユーザIDを入力する。

【0041】<クライアント：ステップ902>ユーザID、チケット販売サービス要求の送信

入力したユーザID、チケット販売サービス要求は、直ちにCATV回線網203を介して、サーバ202に送信する。

【0042】<サーバ：ステップ1001>ユーザID、チケット販売サービス要求の受信

CATV回線網203を介して、クライアント201から送信されてきた、チケット販売サービス要求を受信する。

【0043】<サーバ：ステップ1002>共通チケット販売サービスの検索

チケット販売サービス要求に基づき、ユーザ共通のチケット販売サービス911を記憶装置2022から検索する。

【0044】<サーバ：ステップ1003>ユーザの購入履歴情報の検索

チケット販売サービス要求と、ユーザIDによりユーザの過去の購入履歴情報を、記憶装置2022から検索する。

【0045】図11は、ユーザの購入履歴情報を示すファイル1100の例である。ユーザ購入履歴情報ファイル1100は、ユーザIDフィールド1101と購入したコンサートチケットの出演者コードを格納したフィー

ルド1102からなる。チケット販売サービス要求に基づき、本ファイル1100を検索し、ユーザIDをキーとして、ファイル中のユーザIDに対応する購入出演者コード1103を検索する。図11の例では、ユーザIDが「10-1014」の場合、対応する購入出演者コードは「AD-109」と「BC-626」である。

【0046】<サーバ：ステップ1004>ユーザ優先販売情報の検索

図12は、優先販売情報ファイル1200の例である。商品コードフィールド1201と出演者フィールド1202、日時フィールド1203、場所フィールド1204からなる。ユーザの購入履歴情報ファイル1100中の購入出演者コード1103をキーに、優先販売中のチケットリストを格納したファイル1200を検索してステップ1003で検索した出演者コードとマッチすれば、該当する優先販売情報1205を、記憶装置202から検索する。図12の例では、図11で検索された購入出演者コード「AD-109」と「BC-626」をキーに出演者フィールド1202を検索して、マッチした優先販売情報レコード1205を検索する。

【0047】<サーバ：ステップ1005>チケット販売サービスの生成

ユーザ共通のチケット販売サービス911に優先販売情報1205を付加してチケット販売サービスを生成する。

【0048】<サーバ：ステップ1006>チケット販売サービスの送信

チケット販売サービスを、CATV回線網203を介して、クライアント201へ送信する。

【0049】<クライアント：ステップ903>チケット販売サービスの受信

CATV回線網203を介して、サーバ203から送信されてきたチケット販売サービスを受信する。

【0050】<クライアント：ステップ904>チケット販売サービスの出力

サーバ202から受信したチケット販売サービスを出力装置2013に出力する。図13は、チケット販売サービスの出力方法を示すイメージ図である。画面1301は、3つのエリア（チケット選択エリア1302、コマンドエリア704、ユーザ固有サービスエリア1303）に分割している。

【0051】ユーザ固有サービスエリア1303は、優先販売情報1205に対応したメッセージが、チケット選択エリア1302、コマンドエリア704にはユーザ共通のチケット販売サービス911に対応した内容が、それぞれ表示されている。

【0052】<クライアント：ステップ905>チケット購入意思の有無の入力

商品購入意思がある場合には、購入希望商品を選択し、特に優先販売情報について購入希望する場合には、これ

を選択し、コマンドエリア1303のYESボタン706を入力装置2012で選択入力する。一方、購入意思が無い場合には、NOボタン707を入力装置2012で選択入力する。

【0053】<クライアント：ステップ905>チケット購入意思の有無による分岐判定ステップ905で、YESが入力された場合には、第2の実施例の<クライアント：ステップ307>と同様の処理へ、NOが入力された場合には、サービスを終了する。

【0054】<クライアント：ステップ307>以降<サーバ：ステップ408>までの処理については、第2の実施例でのアバレル商品をチケットに置き換えたものと同様の処理であり、詳細な説明は省略する。

【0055】<サーバ：ステップ1009>ユーザの購入履歴情報の更新

注文情報に基づき、ユーザの購入履歴情報ファイル1100のユーザIDに対応する購入履歴情報

以上、第3の実施例によると、ユーザが過去に購入したコンサートチケットと同種のチケットについて販売情報を提供することで、サービス提供者は、サービス利用者のニーズに応じた商品情報提供とこれによる販売促進が図れる。逆にサービス利用者にとっては、チケット販売サービスを受けるにあたり、チケットリストの検索作業に手間をかけずに、利用者が嗜好するコンサートについて有益な情報を享受することができる。

【0056】この他の応用例としては、ユーザが地域行政の情報サービスにアクセスした際に、ユーザ固有のサービス情報として、自動車免許の更新時期が近いユーザに対しては、更新時期を知らせる情報を合わせて出力することが考えられる。また、ユーザが旅行予約サービスにアクセスした際、スキーの道具について購入履歴のあるユーザについては、スキーツアーの商品情報を合わせて提案することが考えられる。これにより商品購入の潜在欲求を刺激するような商品提案を図ることができる。

【0057】次に、図2に示した装置構成図上で本発明によるオンライン・サービスを実現する実施例を図14を用いて説明する。装置構成の概要は図2と同様であるので説明を省略する。なお、本実施例は図1を用いて説明した機能に対応させて説明する。

【0058】クライアント201は、入力装置2012、出力装置2013及びこれらを制御する入出力インタフェース1401と通信インタフェース1402を備えている。サーバ202は記憶装置2022、これを制御する入出力インタフェース1403と通信インタフェース1404を備えている。まず、入力装置2012から、ユーザ識別子と利用を希望するサービスの識別子を入力する。入力した識別子を、通信ネットワーク203を介して、サーバ202に送信する。サーバ202では識別子を受信する。受信したサービス識別子に対応する共通サービス情報を記憶装置2022から検索する。ユ

ーザ識別子とサービス識別子に対応するユーザ固有サービス情報を記憶装置2022から検索する。検索した共通サービス情報にユーザ固有サービス情報を付加して、サービス情報を生成する(1405)。生成したサービス情報を通信ネットワーク203を介して、クライアント201に送信する。クライアント201は、送信要求に対応するサービス情報を受信する。受信したサービス情報を出力装置2013に出力する。入力装置2012から、出力したサービス情報に対する要求を入力する。入力した要求を、通信ネットワーク203を介して、サーバ202に送信する。サーバ202は、通信ネットワーク203を介して、クライアント201から送信された要求を受信する。以上、本実施例によれば、図1を用いて説明した実施例と同様に、オンライン・サービスシステムにおいて、サービス提供者は、それぞれのサービス利用者に応じたきめ細かなサービスが自動的に提供できるようになる。

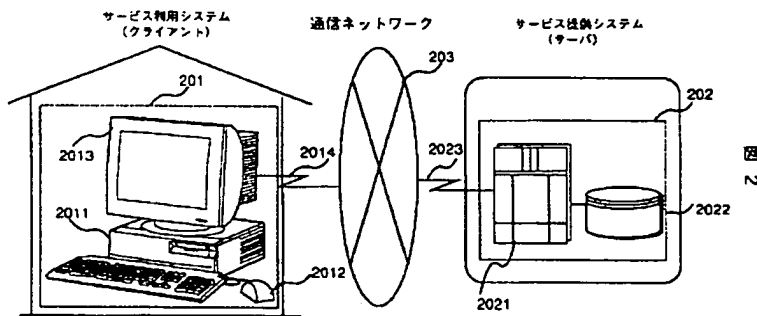
【0059】さらに、本実施例は、計算機で実現する各機能を専用の回路で実現する場合に対して、示唆を与えているので、回路技術者にとって専用装置を実現するために有用である。

【0060】

【発明の効果】以上、詳細に述べたごとく、本発明によれば、オンライン・サービスシステムにおいて、サービス提供者は、それぞれのサービス利用者に応じたきめ細かなサービスが自動的に提供できるようになる。逆にサービス利用者にとっては、利用状況などに応じて、きめこまかなサービスを利用できるようになる。

【図面の簡単な説明】

【図2】



*【図1】本発明の第1の実施例を示す処理フロー図である。

【図2】第1の実施例を実施するための装置構成図である。

【図3】第2の実施例を示すクライアント側の処理フロー図である。

【図4】第2の実施例を示すサーバ側の処理フロー図である。

【図5】サービスメニューの選択画面の例示図である。

【図6】ユーザ割引金額情報ファイルの例示図である。

【図7】アパレル商品ショッピングサービスの出力画面の例示図である。

【図8】注文情報の入力画面の例示図である。

【図9】第3の実施例を示すクライアント側の処理フロー図である。

【図10】第3の実施例を示すサーバ側の処理フロー図である。

【図11】ユーザの購入履歴情報ファイルの例示図である。

【図12】優先販売情報ファイルの例示図である。

【図13】チケット販売サービスの出力画面の例示図である。

【図14】本発明のオンライン・サービスシステムの一実施例の構成図である。

【符号の説明】

2011…計算機、 2012…入力装置、
2013…出力装置、2014…通信ケーブル、 20
21…計算機、 2022…記憶装置、2023…
通信ケーブル、 203…通信ネットワーク。

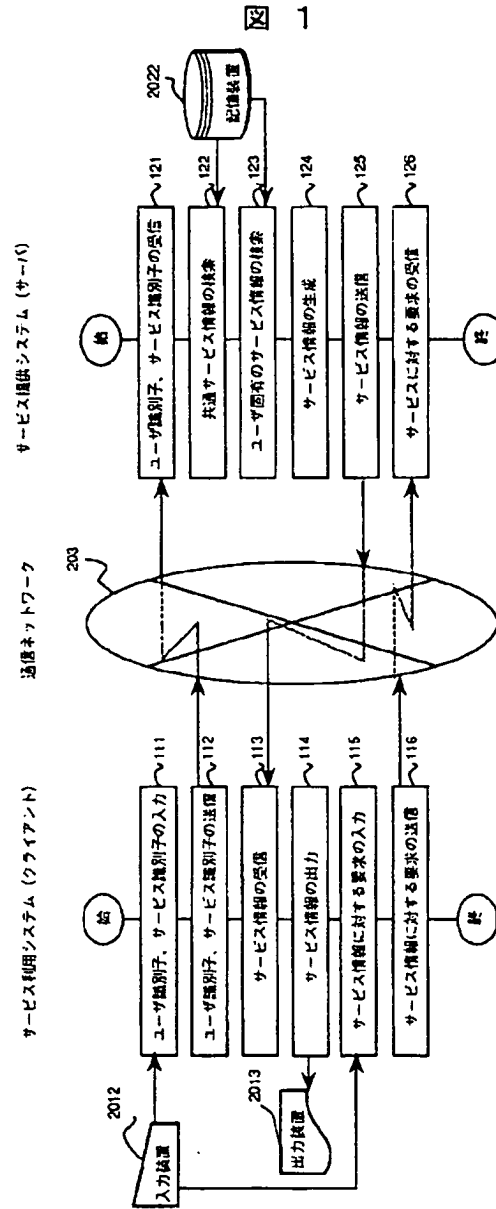
【図6】

図 6

ユーザID	割引金額
10-1010	3,000
10-1011	300
10-1012	2,800
10-1013	12,500
10-1014	0
10-1015	1,000
10-1016	2,800

ユーザの割引金額情報ファイル 800

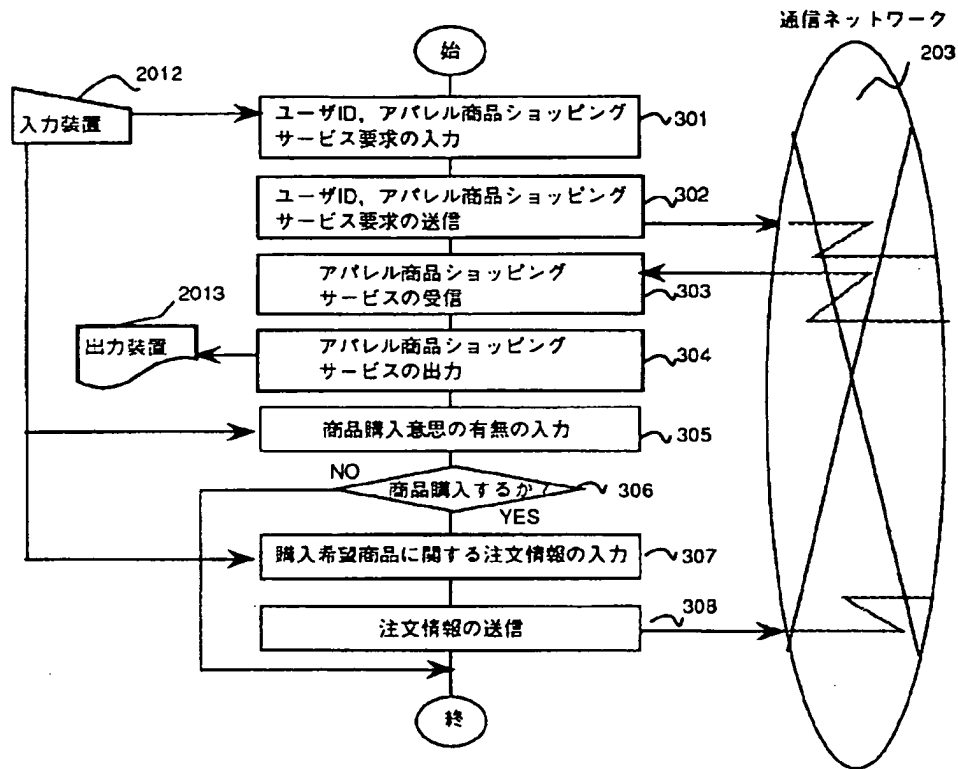
【図 1】



【図 3】

図 3

サービス利用システム（クライアント）側



【図 5】

図 5

(日立) オンライン CATVショッピング

観望のメニューとユーザIDを入力してください。

1. アパレル	6. スポーツ
2. コンサート	7. 映画
3. パソコン	8. ビデオ
4. 花	9. アクセサリー
5. 旅行	10. その他

ユーザID

【図 11】

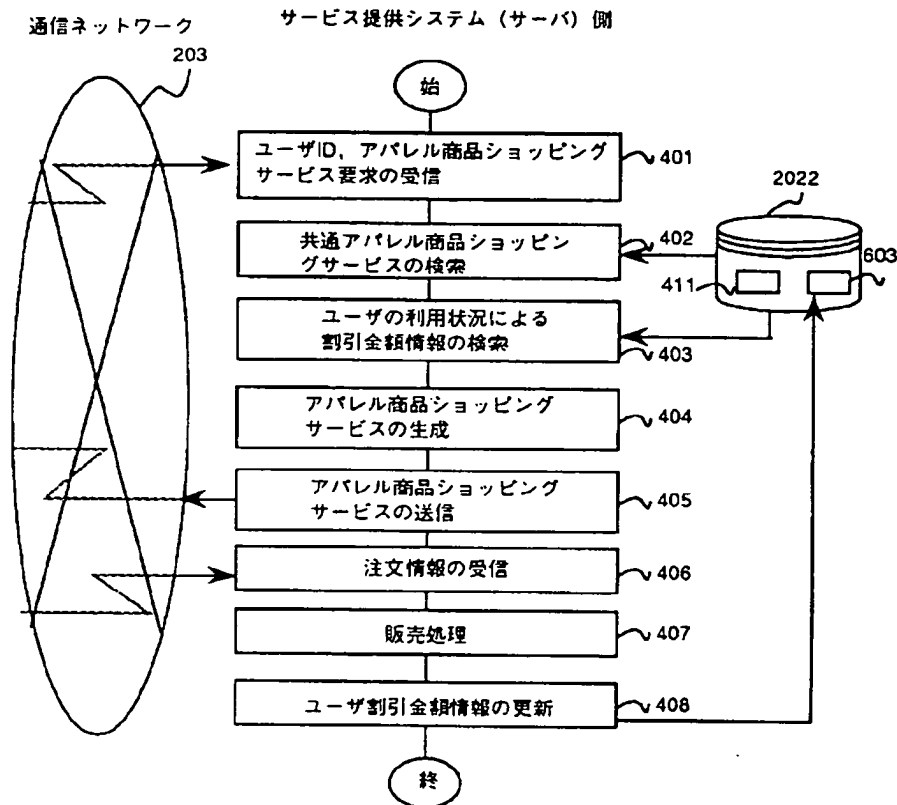
図 11

ユーザID	購入出演者コード 1	購入出演者コード 2
10-1010	AS-111	DC-026
10-1011	AC-156	
10-1012	AD-182	
10-1013	BC-626	
10-1014	AD-109	BC-626
10-1015	DV-390	
10-1016	RD-950	

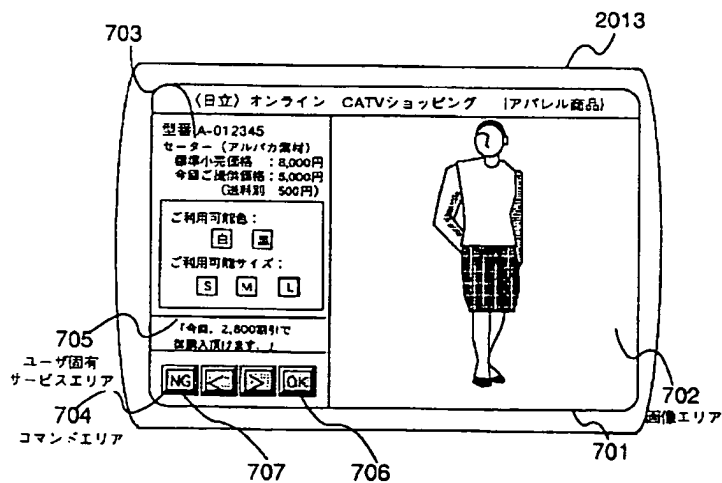
ユーザの購入履歴情報ファイル 1100

【図4】

図 4



【図7】



【図12】

図 7

図 12

商品コード	出演者	日時	場所
1010	BC-626	6.5	東京
1011	AB-111	6.5	東京
1012	DW-851	6.12	横浜
1013	XE-905	6.19	横浜
1014	RB-007	6.19	横浜
1015	WD-805	6.19	東京
1016	SS-111	6.21	東京

ユーザ優先販売情報ファイル 1200

【図8】

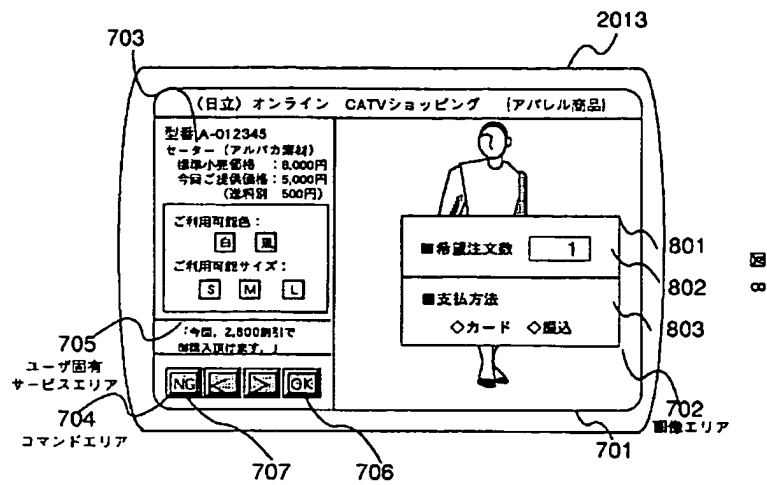
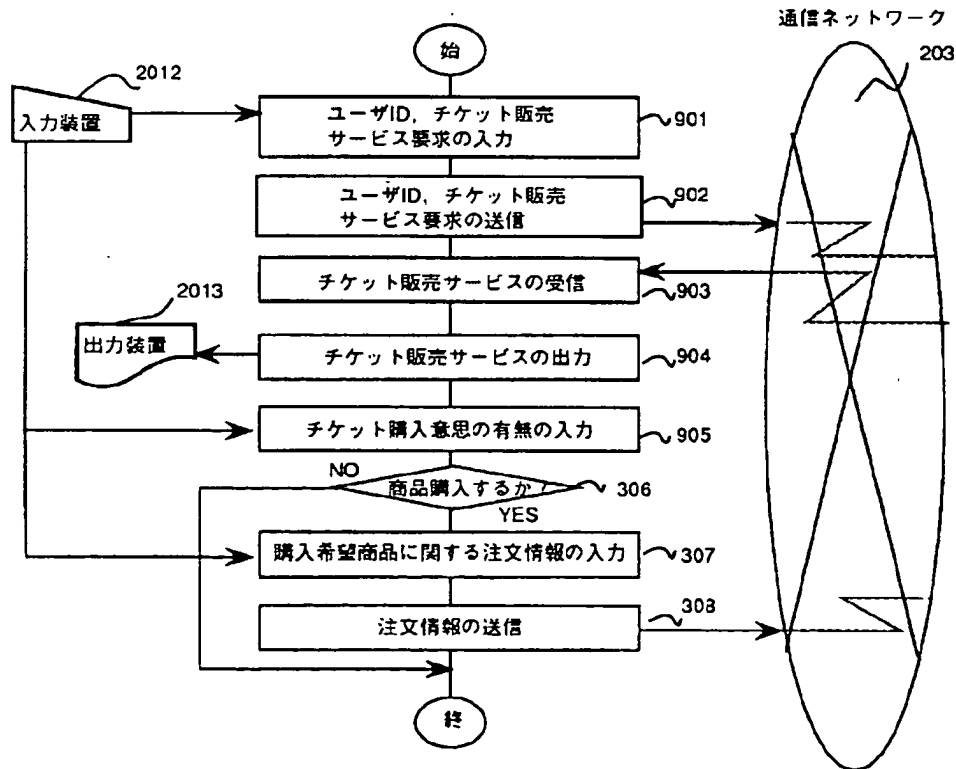


図 8

【図9】

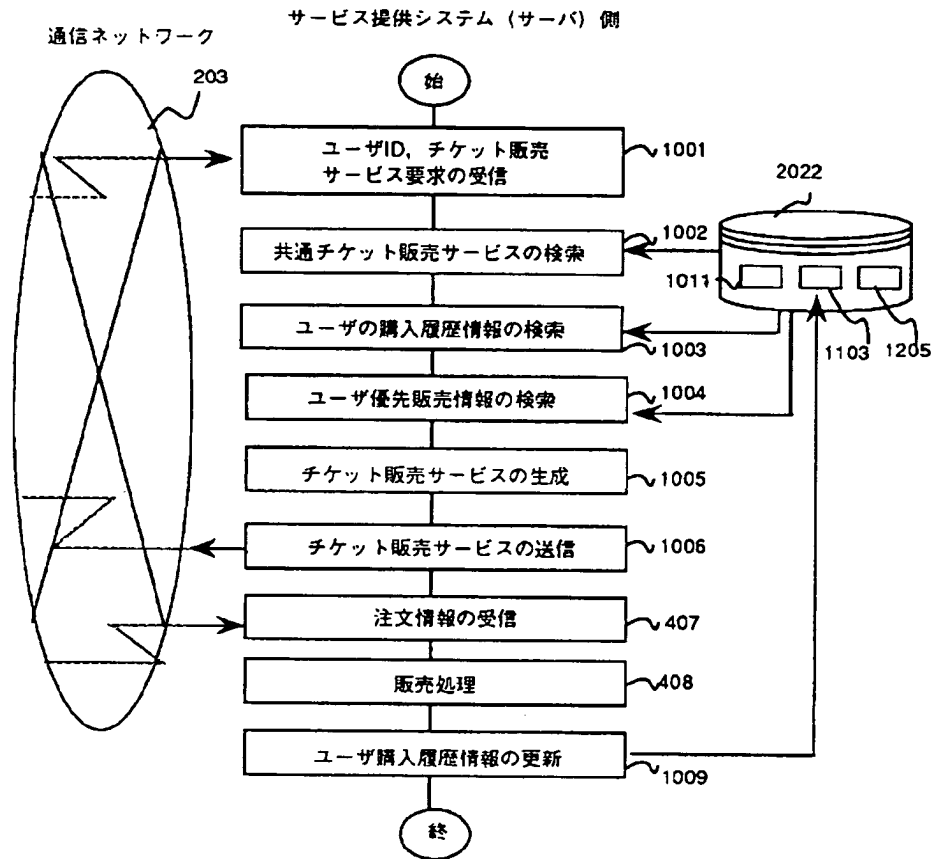
図 9

サービス利用システム（クライアント）側

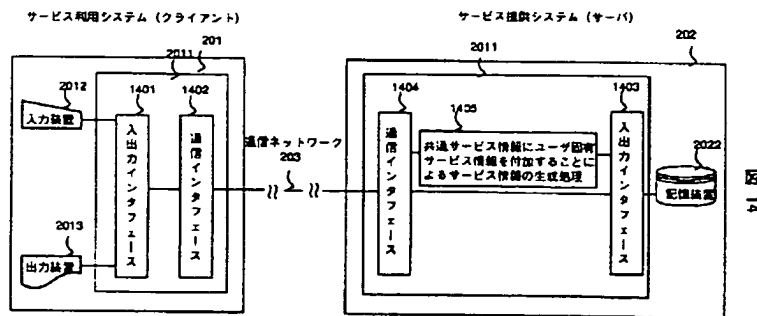


【図10】

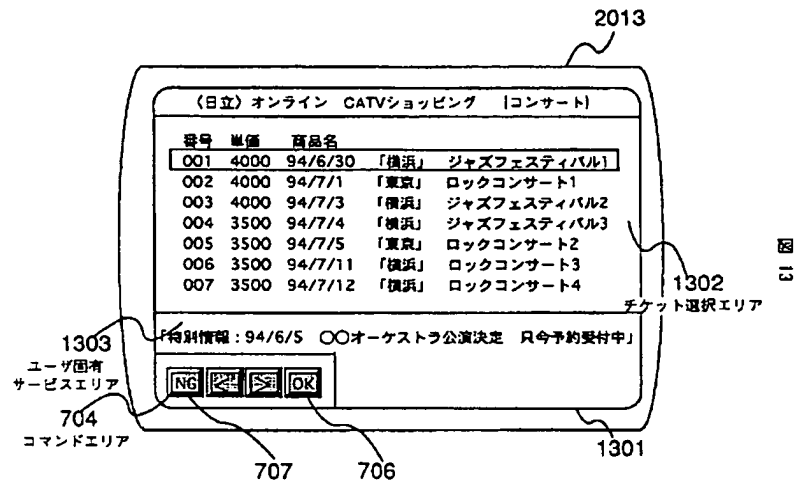
図 10



【図14】



【図13】



【公報種別】特許法第 17 条の 2 の規定による補正の掲載
 【部門区分】第 6 部門第 3 区分
 【発行日】平成 13 年 11 月 2 日 (2001. 11. 2)

【公開番号】特開平 8 - 1 1 5 3 6 1
 【公開日】平成 8 年 5 月 7 日 (1996. 5. 7)
 【年通号数】公開特許公報 8 - 1 1 5 4
 【出願番号】特願平 6 - 2 4 9 0 7 7
 【国際特許分類第 7 版】
 G06F 17/60
 【F I】
 G06F 15/21 2

【手続補正書】

【提出日】平成 13 年 2 月 19 日 (2001. 2. 19)

【手続補正 1】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】特許請求の範囲

【補正方法】変更

【補正内容】

【特許請求の範囲】

【請求項 1】サービスを提供するサービス提供システムと、サービスを利用するサービス利用システムとが、通信ネットワークで連結されたサービスシステムによって行われるサービス方法において、
 前記サービス利用システムは、入力装置から、ユーザ識別子とサービス識別子の入力を受け、前記ユーザ識別子とサービス識別子を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス提供システムに送信し、
 前記サービス提供システムは、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから送信された前記ユーザ識別子とサービス識別子を受信し、
 前記受信したサービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を、前記記憶装置から検索し、
 前記サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、前記ユーザの固有サービス情報を、記憶装置から検索し、
 前記共通サービス情報に前記検索したユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成し、
 前記生成したサービス情報を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムに送信し、
 前記サービス利用システムは、前記サービス識別子に対応するサービス情報を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス提供システムから受信し、
 前記受信したサービス情報を、出力装置から出力し、
 前記入力装置から、前記出力したサービス情報に対する要求を入力し、
 前記入力した要求を前記通信ネットワークを介して、前記サービス提供システムに送信し、

前記サービス提供システムは、前記要求を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから受信することを特徴とするサービス方法。

【請求項 2】請求項 1 記載のサービス方法において、前記ユーザ固有サービス情報は、
 前記ユーザについての前記サービスの利用状況に応じたサービス情報である、ことを特徴とするサービス方法。

【請求項 3】請求項 1 記載のサービス方法において、前記ユーザ固有サービス情報は、
 商品・サービスの購入提案を含むサービス情報である、ことを特徴とするサービス方法。

【請求項 4】請求項 1 記載のサービス方法において、前記サービス提供システムが前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから受信したサービス情報に対する要求は、
 前記ユーザの固有サービス情報を更新するために使用する、ことを特徴とするサービス方法。

【請求項 5】サービスを提供するサービス提供システムと、サービスを利用するサービス利用システムとが、通信ネットワークで連結されたサービスシステムにおいて、

前記サービス利用システムは、ユーザ識別子とサービス識別子の入力を受ける手段と、

前記ユーザ識別子とサービス識別子を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス提供システムに送信する手段と、

前記サービス提供システムは、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから送信された前記ユーザ識別子とサービス識別子を受信する手段と、

前記受信したサービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を、前記記憶装置から検索する手段と、

前記サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、前記ユーザの固有サービス情報を記憶装置から検索する手段と、

前記共通サービス情報に前記検索したユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成する手段と、

前記生成したサービス情報を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムに送信する手段と、
 前記サービス利用システムは、前記サービス識別子に対応するサービス情報を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス提供システムから受信する手段と、
 前記受信したサービス情報を、出力装置から出力する手段と、
 前記入力装置から、前記出力したサービス情報に対する要求を入力する手段と、
 前記入力した要求を前記通信ネットワークを介して、前記サービス提供システムに送信する手段と、
 前記サービス提供システムは、前記要求を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから受信する手段とを備えたことを特徴とするサービスシステム。

【請求項6】通信ネットワークを介して、サービス利用システムから、前記サービス利用システムのユーザ識別子とサービス識別子を受信し、
 前記受信したサービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を、記憶装置から検索し、
 前記サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、前記ユーザの固有サービス情報を、記憶装置から検索し、

前記共通サービス情報に前記検索したユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成し、

前記生成したサービス情報を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムに送信し、
 前記サービス情報に対する要求を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから受信することを特徴とするサービス提供方法。

【請求項7】通信ネットワークを介して、サービス利用システムから、前記サービス利用システムのユーザ識別子とサービス識別子を受信する手段と

前記受信したサービス識別子を検索キーにして、共通サービス情報を、記憶装置から検索する手段と、

前記サービス識別子とユーザ識別子を検索キーにして、前記ユーザの固有サービス情報を、記憶装置から検索する手段と、

前記共通サービス情報に前記検索したユーザ固有サービス情報を付加してサービス情報を生成する手段と、

前記生成したサービス情報を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムに送信する手段と、

前記サービス情報に対する要求を、前記通信ネットワークを介して、前記サービス利用システムから受信する手段とを備えたことを特徴とするサービス提供システム。